

Estrutura do encontro de serviço

Este capítulo objetiva apresentar as características dos encontros de serviço e delinear a estrutura do tipo de evento de fala em questão, de acordo com as observações e fenômenos correntes nos dados estudados. As situações são analisadas de acordo com a ordem apresentada na metodologia e no anexo.

4.1

Encontro de serviço

As interações analisadas fazem parte de um evento de fala caracterizado como encontro de serviço. Neste evento de fala, há algumas expectativas que os participantes criam e seguem durante toda a interação.

Os participantes dos encontros de serviço analisados são caracterizados pelos papéis de cliente e atendente. Apesar da quantidade de envolvidos neste tipo de interação poder variar, nos dados de análise, há somente dois participantes, cada um representando seus respectivos papéis. Esses participantes mostram-se engajados em uma atividade de cooperação e negociação para que o problema/pedido em questão seja resolvido. A partir desta perspectiva, pode-se observar que o comportamento de um influi no comportamento do outro.

Esta influência está relacionada ao quão eficaz este serviço pode ser. Nos dados estudados, para que as atendentes correspondam às expectativas dos clientes, em todas as interações, elas solicitam dados para que seu entendimento do pedido seja completo. Ademais, a quantidade de informações que as atendentes solicitam influi no processo que elas irão seguir para realização do pedido – lembrando que todos os pedidos deste estudo ou foram atendidos, ou tiveram um atraso devido a problemas nos processos, ou orientados para a resolução do pedido com outra pessoa responsável pelo procedimento solicitado.

Os encontros de serviço, geralmente, seguem uma rotina de procedimentos. Nos encontros analisados não poderia ser diferente: ao analisar as interações, foram encontradas pistas que indicam a familiaridade das atendedoras e até clientes com certos procedimentos de rotina da instituição, o que fez com que algumas questões fossem resolvidas sem muitas complicações.

No item a seguir, é iniciada a identificação da estrutura encontrada nos encontros de serviço analisados.

4.2

Abertura

A abertura da interação nos encontros de serviços analisados possui características bem diversificadas. Essa diversificação pôde ser observada através de três aspectos: 1) quem inicia a abertura da interação; 2) quais línguas são utilizadas nos turnos da abertura e por quais participantes elas são usadas; e 3) a apresentação do par adjacente do cumprimento. Em relação ao participante que inicia a abertura, tem-se:

1. Iniciada pelo cliente;
2. Iniciada pelo atendente; e
3. Iniciada pelos dois (cliente e atendente), em coro.

Em relação à língua e qual participante a utiliza, foram encontrados movimentos como:

1. Atendente abre o par em alemão e cliente fecha o par em inglês;
2. Atendente abre o par em alemão e cliente fecha o par em alemão;
3. Cliente inicia o par em inglês e atendente fecha o par em alemão; e
4. Cliente e atendente produzem a abertura em coro, usando o inglês.

Sobre o par adjacente que abre o cumprimento, este é formado pela a produção da primeira parte do par por um falante e a segunda parte do par é

produzida por outro falante. Nos dados analisados, não há ocorrências de sequências inseridas.

Observe, então, como são organizadas as aberturas analisadas.

Excerto 1 – Encontro de serviço: prorrogação de estadia na Áustria

- | | | |
|---|----|---|
| 1 | S1 | hello. |
| 2 | S2 | <L1ger>(gruess gott) {hello/dis} </L1ger> (1) |

No excerto 1, o cliente inicia a interação. Pode-se verificar que, mesmo o cliente (S1) optando por fazer seu cumprimento em inglês, dando indícios de que esta é a língua escolhida para a interação, a atendente (S2) o cumprimenta em alemão.

Sabe-se que nas interações analisadas a língua usada é o inglês entre participantes que possuem diferentes L1 (inglês como língua franca). Mas vale ressaltar que, no início da interação, o primeiro contato entre cliente e atendente, momento do cumprimento, a atendente pode não saber ao certo qual será a língua utilizada na interação, o que a faz optar por fazer o cumprimento em sua L1 (alemão), já que é a língua do país em que o serviço está sendo utilizado. Observe uma ocorrência desta natureza, no excerto 2.

Excerto 2 – Encontro de serviço: pedido de visto para familiares

- | | | |
|---|----|---|
| 1 | S1 | <LNger> hallo. {hello} </LNger> (1) {another service encounter can be heard in the background} |
| 2 | S2 | hello. i: want to apply: (1) for the visa of my family. |

No excerto 3, observa-se que o cumprimento é feito em coro e em inglês, mas logo após, no turno de sobreposição, a atendente (S2), faz mais uma vez seu cumprimento em alemão.

Excerto 3 – Encontro de serviço: impressão de endereço

- | | | |
|---|----|------------------------|
| 1 | S1 | <l> hello. </l> |
|---|----|------------------------|

Após a realização do pedido por parte do cliente, há uma série de negociações para que o mesmo seja de fato realizado. O procedimento que se segue consiste na explicação, esclarecimento de dúvidas em relação ao pedido, como também solução de mal-entendidos referentes a informações erradas ou incompletas, que podem ser empecilhos para a realização do pedido.

Apesar da variação da quantidade de turnos, todas apresentam o pedido por parte dos clientes, esclarecimento de informações solicitadas pelos atendentes/clientes, sinal de compreensão e finalização da ação com a realização ou não do pedido.

A primeira situação analisada consiste no pedido de prorrogação da estadia na Áustria. No início da interação, o cliente expõe seu pedido. O próximo turno (4) sinaliza que a atendente ainda necessita de informações para que o processo seja realizado; é quando ela pergunta se a prorrogação seria até junho ou dezembro. Apesar da resposta do cliente ser 'setembro', ela compreende que a prorrogação seria por mais um ano. A partir desta informação, ela pode seguir com os procedimentos para a prorrogação.

Excerto 5 – Encontro de serviço: prorrogação de estadia na Áustria

- | | | |
|---|----|--|
| 3 | S1 | e:r i want to (.) prolong to: stay. (3) until two thousand six (2) |
| 4 | S2 | until the end of june or until the end of december. two thousand and six. = |
| 5 | S1 | = september <un> x.</un> (1) |
| 6 | S2 | so just one year. |
| 7 | S1 | yes just one year. (226) {S2 works on the computer, calculates something; very loud background noises} |

Nos excerto 6, há uma longa negociação de informações sobre o pagamento de taxas. A atendente precisa checar se todas as taxas foram pagas antes de dar continuidade à prorrogação, conforme solicitado pelo cliente. A atendente precisa esclarecer também algumas informações em relação às datas que fazem parte do processo do cliente. Observe as negociações:

Excerto 6 – Encontro de serviço: prorrogação de estadia na Áustria

- 8 S2 **have you paid another deposit in [place1] ? (1)**
- 9 S1 e:rm deposit?
- 10 S2 mhm (.) <1> i guess you paid </1> another one in [place1] . (.)
- 11 S1 <1><un>xxx </un></1>
- 12 S1 mhm
- 13 S2 **e:rm (1) you paid four hundred euro as (.) reservation <8> deposit </8> to our office. (.)**
- 14 S1 **<8>yes </8>**
- 15 S2 **hh and did you pay (.) to <loud> [PLACE1] </loud> another deposit? (3)**
- 16 S1 e:rm (1) two thousand (.) three?
- 17 S2 mhm (.)
- 18 S1 october (.) i pay.
- 19 S2 **you paid it. and do you have the confirmation that you paid it because it's like that. (.) for the prolongation (.) hh you have to pay (.) or- e:rm (.) the whole or the or the total amount of the administration fee. you know you have to pay fifteen euro per month? (1) to [org1] (.) hh and normally we will DEDUCT this amount from the deposit. (.) NOW i could offer you that i (.) deduct e:r (1) the four hundred euro (.) from this amount and then (.) you just have to pay one hundred forty euro to us. (1)**
- 20 S1 mhm
- 21 S2 that's s- you- er your booking started i:n september two thousand and three
- 22 S1 oh no no no.
- 23 S2 and
- 24 S1 e:rm
- 25 S2 now <2> you would like- </2>
- 26 S1 <2>OCTOBER .</2> (1) october. (3) {S2 looks the date up}
- 27 S2 no in september.
- 28 S1 (but erm) booked october.
- 29 S2 you're booked from september. (2)

- 30 S1 a:nd.
- 31 S2 i think there was a problem e:r with your visa. (.) but then you even have to pay the rent (.) for september i guess. (6) do you remember you- the last time you came to our office was because (.) hh erm (.) we sent you an invoice for the rent of september. because [place1] hh <3> asked you fo:r </3> for the rent of september.
- 32 S1 <3>no no no:.</3>
- 33 S1 no. from from (142) {S2 works on her computer; after about a minute, she asks a colleague in german a question, high level of background noise}
- 34 S2 <smacks lips>here your <spel> i d </spel> (300) {S2 works on her computer, conversations in german can be heard in the background} e:r my colleague will just check (.) fo:r because (.) we somehow used a part of the deposit for the rent (.) for september. and she will check it now. (1) so it will just take a few minutes. (2)
- 35 S1 mhm (5) but e:r (.) two two thou- (.) two thousand three?
- 36 S2 mhm
- 37 S1 i was e:rm (.) e:rm working (.) i:n tokyo
- 38 S2 mhm
- 39 S1 er unti:l (.) thirtieth (.) of (1) september (.) and (as) (.) in september i send (.) you: the messa:ge (.) from japan to here
- 40 S2 mhm (1) that you <4> were </4>
- 41 S2 <4>erm </4> that (.) i have a: (.) certification? (1)
- 42 S1 that you're going to: to start
- 43 S1 yes from <5> from october.</5>
- 44 S2 **<5>booking from october on.</5> (.) i think you're right i just want to check it =**
- 45 S1 **= yes =**

Após as negociações, a atendente percebe que as informações fornecidas pelo cliente estão corretas. Ao ter essa confirmação, a atendente segue com as informações necessárias para a prorrogação, que só poderia ser realizada mediante o pagamento de mais uma taxa, que completaria a quantia que faltava da taxa de administração. Algumas informações referentes ao local do pagamento ainda são ajustadas, mas no turno 67, a atendente explica o procedimento que deveria ser

seguido pelo cliente para que ele possa ter sua estadia prorrogada. Mais adiante, nos turnos 77 e 81, a atendente complementa e reforça as informações dadas anteriormente para que o cliente, então, possa ter seu pedido atendido.

Observe o excerto 7.

Excerto 7 – Encontro de serviço: prorrogação de estadia na Áustria

- 44 S2 <5>booking from october on.</5> (.) i think you're right i just want to check it =
- 45 S1 = yes =
- 46 S2 = so (.) that we're sure that everything is okay. (2) <fast> so but </fast> in case (32) {S2 looks for something, goes away and gets a paper} so in case you don't have to pay for september (7) {S2 looks at the paper and calculates} the administration fee would be: (4) five hundred twenty-five. (1) {S2 shows the paper to S1} this would be from october till december two thousand and three then for the whole year (.) two thousand FOUR (.) two thousand five and (.) the nine months (.) if you prolong (1)
- 47 S1 mhm
- 48 S2 and then an open amount of five hundred (.) twenty-five (1) euro. =
- 49 S1 = <soft>yes </soft> and and then (.) an:d the rest from the (fee) .
- 50 S2 yes. (.) and I could offer you (.) **if you sh- if you show me the confirmation that you paid ANOTHER deposit in [place1] (.) then i could use (.) the deposit of four hundred euro for part of the administration fee? (.) hh and then you erm (.) just would have to pay (.) one hundred twenty-five euro? (.) and afterwards i could care for the prolongation. (.)**
- 51 S2 mhm.
- 52 S1 **because you have to pay for all acc- e:r for for the whole ad- administration fee before i can care fo:r (.) a pro- e:r prolongation. (.)**
- 53 S1 e:r when should i pay? (1)
- 54 S you can pay it right now? (1) and (.) I just (.) or i even can phone [place1] (.) do you have one hundred twenty-five euro? here right <6> now?</6>
- 55 S1 <6>now?</6> no.

- 56 S2 because (.) at first i need (.) one hundred twenty-five and afterwards i can prolong you. so you could go (.) to a bank right now there's one on the campus {S2 points at the window} (.) o:r i give you a payment slip {S2 shows a payment slip} and you transfer it. (3)
- 57 S1 er yes.<7><un> xx </un></7>
- 58 S2 <7>you </7> prefer this. (1) so just one second (117) {S2 talks to a colleague in german for some time} okay you don't have to pay anything for september. you're right. (.) i'm sorry for this mistake. (10) {S2 asks her colleague something in german}
- 59 S1 did you correct? (.)
- 60 S2 par<1>don?</1>
- 61 S1 <1>did you </1> did you correct? (1) e:r <2> with the </2> rent?
- 62 S2 <2>e:rm </2> (.)
- 63 S2 what do you mean? =
- 64 S1 = the re- the rent? (.)
- 65 S2 yes everything is okay (.) right now. i just will e:rm (.) will phone [place1] if they have a deposit of you (.) then you don't have to come back with the confirmation of [place1] . (1) that's the last one. (96) {S2 works on the computer, talks to a colleague in german and briefly talks on the phone} so as soon as i (.) receive (.) this amount on our account (.) i'm sending you a confirmation to your email address. (1) for the prolongation until the end of september two thousand and six. (1)
- 66 S1 hm email?
- 67 S2 **so hh e:rm (.) you pay this amount in the bank (.) and when I see it in our account? (.) i'm going to send (.) an a confirmation (.) to your email address**
- 68 S1 ah <3> do you know my </3>
- 69 S2 <3>that confirms </3> yes i think so i should have it in the system. (.) is this the right one? {S2 points at computer} (1)
- 70 S1 yes.
- 71 S2 yeah. (.) and then you get a confirmation (.)
- 72 S1 uhu okay.<4> i </4>
- 73 S2 <4>via </4> email. (.) but (.) first i i i (.) i have er i need this amount on our account.

- 74 S1 i see.
- 75 S2 o<5>kay.</5>
- 76 S1 <5>erm </5> erm (the the) e:r (2) but including that (1) five hundred?
- 77 S2 **yes. i would use the DEPOSIT you paid the four hundred euro (1) hh i would use this amount for th- for the rest of the administration fee. and then ALL admini- e:r for for each month (.) the administration fee (.) is paid until the end of september two thousand and six. so for the whole (.) period (.) and even for the prolongation. (.) then you don't have to pay anything else to [org1] . (1) okay? (.)**
- 78 S1 okay
- 79 S2 okay. here you are @@@ (7) {S2 writes the confirmation and whispers to herself in german}
- 80 S1 and the next bank?
- 81 S2 **hh yes a:nd i will send you a confirmation such a confirmation via email.**
- 82 S1 i <5> see.</5>
- 83 S2 <5>okay?</5>
- 84 S1 okay so (i) (3) {S1 puts the form in his bag} bye-bye.

Note que, neste encontro de serviço, a atendente não realizou o pedido feito pelo cliente por problemas não solucionados e que impediriam o processo de prorrogação (falta do pagamento da taxa de administração). Para que a prorrogação pudesse ser realizada, o cliente deveria efetuar este pagamento e enviar uma confirmação para que, então, a atendente pudesse prosseguir com o pedido inicial. Apesar de um atraso no processo, a atendente expôs que atenderia ao pedido, como também, para que isso fosse possível, indicou todo o processo que o cliente deveria percorrer para que seu pedido fosse realizado.

No encontro de serviço a seguir, o cliente necessita de uma confirmação que comprove que ele mora em um lugar X e que paga o aluguel regularmente. Ele necessita desse documento para que o visto de seus familiares possa ser prorrogado. Observe, no turno 2, que, ao invés dele solicitar, primeiramente, a carta que confirma o local da moradia e o pagamento, ele diz que quer solicitar o visto para seus familiares. Isso pode ser um indício de familiaridade com o serviço prestado. Quando o cliente diz que o que ele precisa é para a solicitação de um

visto, isso pode indicar uma pista que facilitaria a compreensão por parte da atendente, já que esse é um procedimento corrente neste escritório.

O pedido, em si, é somente feito nos turnos 4 e 7, quando ele esclarece que precisa de uma carta que contenha as informações da confirmação da moradia e pagamento. No turno 16, a atendente confirma que compreendeu o pedido e segue com o procedimento ao imprimir o formulário requisitado. No turno 17, a atendente fecha a ação do pedido, entregando o formulário e, no turno 18, o cliente agradece. Até esse turno, a ação do pedido e realização do mesmo estão completos, mas com a continuação da interação, observa-se que, para o cliente, algo ainda parece não estar resolvido.

Excerto 8 – Encontro de serviço: pedido de visto para familiares

- | | | |
|----|----|--|
| 2 | S2 | hello. i: want to apply: (1) for the visa of my family. |
| 3 | S1 | mhm? |
| 4 | S2 | i went to: (.) the district office an:d they <1> told me
</1> that i need a letter = |
| 5 | S1 | <1>mhm </1> |
| 6 | S1 | = mhm (.) |
| 7 | S2 | that i'm living he:re and paying my: (.) <2> rent.
an:d </2> |
| 8 | S1 | <2>rent. mhm </2> (1) may i have a look? |
| 9 | S2 | mhm ah ya- and this i got from (.) (they had it) {S2
gives her a paper} |
| 10 | S1 | mhm (14) {S1 looks at the paper and types on her
computer} for july. for [place1] (2) |
| 11 | S2 | for? (1) |
| 12 | S1 | <loud>for which er student house you need the
confirmation?</loud> |
| 13 | S2 | (here) i'm living.{S1 points at the paper} (1) {the
other service encounter ends} |
| 14 | S1 | mhm and for family visa? (.) {another staff member
asks S1 a question in German} (2) |
| 15 | S2 | erm: yah for family visa but the:y the- she told me
that i need only: (.) that information that i'm living
he:re (.) an:d i am paying (.) it regularly. (1) |
| 16 | S1 | i see. hh okay i will print you the: confirmation for |

here first.

(gap 00:02:50) {non-e; S1 occasionally talks with her colleagues in german, while she writes and prints out the confirmation for S2; her mobile phone rings and has a short telephone conversation in german; then she continues printing the confirmation}

- 17 S1 <soft>here.</soft> (.) <3> it is </3> the right form or? (1)
- 18 S2 <soft><3><LNger>(danke) {thank you}</LNger></3></soft>

Observe, agora, o movimento da interação que compreende os turnos 19 a 38.

Excerto 9 – Encontro de serviço: pedido de visto para familiares

- 17 S1 <soft>here.</soft> (.) <3> it is </3> the right form or? (1)
- 18 S2 <soft><3><LNger>(danke) {thank you}</LNger></3></soft>
- 19 S2 erm i need to <un> xx </un> (for it) (.) <4> much </4>
- 20 S1 <4>it's only- </4> it confirms that (.) <5> YOU (.) are living in </5> [place2] (.)
- 21 S2 <5>i'm living here?</5>
- 22 S1 from first of july (.) until the end of june this year?
- 23 S2 okay:
- 24 S1 an:d the monthly rent is one hundred ninety.
- 25 S2 **and I'm paying it regularly.**
- 26 S1 yeah. (.)
- 27 S2 **i'm paying it regularly.**
- 28 S1 because it's it's MONTHLY rent. (.) <6> this </6> form says monthly rent.
- 29 S2 <6>(erm) </6>
- 30 S2 **hh okay. but she was saying that er: i need it: that i am paying it (1)**
- 31 S1 because erm u- er usually all the scholarship holders erm: (.) apply for a visa with this confirmation. (.) <fast><6> so it should be </6>

- enough. = </fast>**
- 32 S2 <6>okay.</6>
- 33 S2 = okay =
- 34 S1 = hopefully @ <7> @@ </7>
- 35 S2 <7>okay.</7> so but if (.) **she** ask something new then i will again come <1> to you </1> so (1)
- 36 S1 <1>okay @@ no problem.</1>
- 37 S2 **erm she: she told me that (.) i need confirmation? that i'm living he:re? that (.) and i'm paying it regularly.**
- 38 S1 **usually it should be this one.**
- 39 S2 okay.<2><fast> thanks a lot </fast> thanks a lot </2> (.)

No turno 19, apesar de haver um trecho que não foi compreendido, tem-se a reabertura da interação. A partir deste turno, observa-se que o cliente precisa esclarecer sua dúvida em relação ao formulário recebido. Nos trechos marcados em negrito, pode-se notar que ele precisa que a atendente confirme que o formulário recebido é o correto para a prorrogação do visto. Essa dúvida pode ter resultado de uma informação prévia que ele recebeu na instituição que irá fazer a prorrogação, de tal maneira que ele está sempre mencionando que “ela” (‘she’ – turnos 15, 30, 35, 37), solicitou que as informações de moradia e pagamento deveriam estar no documento. A atendente, dentro de seus limites procedimentais, esclarece que, quando um estudante precisa fazer a requisição de um pedido de visto, normalmente, ‘esse’ é o formulário necessário (turnos 31 e 38).

Assim, nessa interação, o pedido feito pelo cliente à atendente foi realizado com sucesso, mesmo com as dúvidas apresentadas pelo cliente.

Na terceira situação analisada, o pedido do cliente se refere à impressão de um endereço que ele necessita para a solicitação do visto. No excerto 10, observa-se que o cliente possui uma baixa fluência no idioma usado, mas, nem por isso, ele tem grandes dificuldades para se fazer compreender. Devido a essa baixa fluência, ele insere elementos que possam ajudar a atendente a compreender seu pedido por completo.

O cliente inicia seu procedimento de pedido inserindo elementos considerados como fundamentais para que a atendente o compreendesse, como

mostrar o passaporte e dizer que ela (atendente) teria reservado um novo quarto para ele (cliente). Por se tratar de um procedimento de rotina dessa instituição, a sinalização das pistas facilitou a compreensão do pedido por parte da atendente. Ou seja, ao juntar o pedido com as informações que foram dadas logo no início, ela conclui que o cliente quer que o novo endereço seja impresso para a solicitação do visto.

Observe o trecho em que o pedido é estabelecido e as pistas são inseridas para que esse pedido seja compreendido por completo e, então, realizado.

Excerto 10 – Encontro de serviço: impressão de endereço

- | | | |
|----|----|--|
| 3 | S1 | yeah this is my passport <8> er (you) </8> have ordered a room a new room for me |
| 4 | S2 | <8>yeah </8> |
| 5 | S2 | mhm |
| 6 | S1 | but e:r now i need er: the address. so can you print er the new address for me? (.) PRINT . |
| 7 | S2 | <fast>sorry.</fast> you need a confirmation or (.) just a second.<2> i just think.</2> |
| 8 | S1 | <2>mhm.</2> (22) {S2 makes a remark to the observer in german, works on the computer, then takes the passport from S1} |
| 9 | S2 | thank you s- so: (.) you're now living in: (1) [place1] = |
| 10 | S1 | = <fast>yeah yeah yeah.</fast> |
| 11 | S2 | and then move in [place2] = |
| 12 | S1 | = <fast>yeah yeah yeah yeah.</fast> |
| 13 | S2 | and you need? |
| 14 | S1 | can you print = |
| 15 | S2 | = yah = |
| 16 | S1 | = PRINT = {S1 draws the shape of a paper in the air} |
| 17 | S2 | = m<4>hm </4> |
| 18 | S1 | <4>the </4> address for me. (1) |
| 19 | S2 | the: confirmation for your vi<5>sa?</5> |
| 20 | S1 | <5>yeah </5> yeah yeah yeah. |
| 21 | S2 | for visa. |

- 22 S1 **Yeah yeah yeah.**
- 23 S2 okay for the (.) for the new period from july till novem<6>ber.</6>
- 24 S1 <fast><6>yeah </6> yeah yeah </fast><7> okay. thank you very much.</7>
- 25 S2 <7>**okay. no problem.**</7> (238) {mostly there is silence, other conversations can be heard in the background; at one point, S2 talks to a colleague in german, while she continues working on the computer; **then S2 prints the confirmation, stamps it and hands it to S1**} so: (.) that's the confirmation
- 26 S1 okay.

O excerto10 refere-se à exceção das interações analisadas. Como já foi mostrado no item anterior, após um longo percurso para que o pedido fosse estabelecido e compreendido por completo, o procedimento para a realização de tal era simples: a atendente precisaria somente imprimir o endereço para que este pudesse ser usado para o pedido de visto do cliente (em outra instituição). Depois que a atendente compreende o pedido, uma pausa de 238 segundos se segue. O procedimento em si não demandava nenhuma comunicação entre os participantes e assim foi. Logo que a atendente imprime o endereço, ela o entrega para o cliente que responde com um satisfatório ‘okay’.

No próximo encontro de serviço, aluguel de quarto, primeiramente, o pedido do cliente consiste na solicitação de um quarto para outubro. Mas observe que o cliente precisa esclarecer três questões que se relacionam: 1) cliente precisa de um quarto para outubro; 2) cliente não quer mais seu quarto em junho; e 3) cliente precisa esclarecer que ele não quer fazer uma prorrogação do aluguel do quarto, de junho a outubro; ele quer devolver o quarto em junho e alugar o mesmo ou outro quarto em outubro.

Em relação ao quarto que o cliente precisa para outubro, o procedimento de rotina é o envio de um e-mail para uma pessoa responsável pelo aluguel dos quartos – isso pode ser observado no turno 5, da atendente. Observe que no turno 9, a atendente diz, concluindo (‘i see’), então, que o cliente gostaria de prorrogar o aluguel de seu quarto. Esse seria um momento de interrupção por parte do cliente para o esclarecimento do seu desejo. Ao invés, no turno 10, ele concorda com a atendente. No turno 13, a atendente mais uma vez confirma o

procedimento, explicando que esse tipo de pedido necessita ser realizado através de uma solicitação por escrito e, no turno 14, o cliente parece compreender e encerrar o movimento com um “okay”.

Excerto 11 – Encontro de serviço: aluguel de quarto

- 3 S1 **i need (.) i need a (.) room for october**
(gap 00:00:01) {un; technical problems with the microphone}
- 4 S1 <un>xxx </un> (room maybe) er on <un> xxx </un> =
- 5 S2 **= have you already sent erm an email to my colleague <L1ger> [first name1] ?</L1ger>**
- 6 S1 <un>x </un> i: =
- 7 S2 = you're an erasmus student. (.)
- 8 S1 i'm writing my <LNger> diplomarbeit {diploma thesis} </LNger> here and i will need to stay here until october. (.)
- 9 S2 **i see:. (.) you want to prolong your room.**
- 10 S1 **mhm yeah**
- 11 S2 then you =
- 12 S1 = <un>x </un> (small)
- 13 S2 **you you also have to write an email. to send an email to her. (.) because we need a written er written (.) request. (.)**
- 14 S1 **okay. (1) (and) i: don't want my room for june.**

Logo após, no mesmo turno (14), o cliente reabre a interação indicando que ele precisa resolver mais uma questão em relação ao aluguel do quarto para junho. Para essa questão, a atendente explica que se o cliente não deseja ficar no quarto no mês de junho, ele precisa deixar o apartamento, retirando seus pertences.

Excerto 12 – Encontro de serviço: aluguel de quarto

- 14 S1 **okay. (1) (and) i: don't want my room for june.**

- 15 S2 mhm (.) i see. but then you <1> have to </1> move
{parallel conversation in german between the second
student and the other advisor ends} er you have to
move out (.)
- 16 S1 <1>yeah </1>
- 17 S1 m<2>hm </2>
- 18 S2 <2>to</2>tally you have to (.)
- 19 S1 yeah
- 20 S2 take <3> your </3> things out of your room.
- 21 S1 <3>yo- </3>
- 22 S1 yeah **but i need a room for october.** is it okay?

Após esse esclarecimento, o cliente volta a indagar, no turno 22, sobre o quarto que ele precisa para outubro. A atendente esclarece, novamente, o procedimento e o movimento dessa ação é finalizada, nos turnos 39 e 40, com um par adjacente de agradecimento e seu retorno.

Excerto 13 – Encontro de serviço: aluguel de quarto

- 22 S1 yeah **but i need a room for october.** is it okay?
- 23 S2 so only july erm <L1ger> und {and} </L1ger> ONLY
october. only for one month.
- 24 S1 only october.
- 25 S2 it's okay yes. (.) it might get difficult but in case you
book it right now (and this) is no problem.
- 26 S1 er yeah i live in [place1] so i'd like to keep a room
somewhere there.
- 27 S2 mhm (.)
- 28 S1 is it going to be (3) because it's:
- 29 S2 because at the moment it's april so i guess it won't be a
problem.
- 30 S1 yeah a single room. AND i spoke with e:r <LNger>
akademikhilfe {association that supports students}
</LNger> and they told me that (1) <4> they do they
do have a room </4> and yah that i should speak with
you. oh where exactly: should i s- send that email (2)
{S2 gives a note to S1}
- 31 S2 <4><un>x </un> talk to us. @ </4>

- 32 S2 to a general (.) housing address. (2)
- 33 S1 this one here =
- 34 S2 = and then the email will be forwarded to my colleague <L1ger> [first name1] .</L1ger> (.)
- 35 S1 y:eah and e:r okay do i have to: speak with you afterwards or:
- 36 S2 erm no. **she will an<5>swer you the email </5>**
- 37 S1 <5>i i don- i don't want </5> to wait till september (.) in order to get a positive answer i i want to be sure =
- 38 S2 = no **you have to send the email and then she will answer you as soon as possible.**
- 39 S1 **.mhm (.) okay. hh thank you**
- 40 S2 <@>you're welcome.</@> (1) {S1 turns to leave, then turns back again}

Observe a ação não verbal do cliente, no turno 40. Um segundo após o retorno do agradecimento por parte da atendente, o cliente se vira para sair, mas acaba retornando. Ao retornar, o cliente indica que necessita de mais informações sobre o caso do quarto no mês de junho. Anteriormente, a atendente já havia esclarecido que, caso ele não quisesse mais o quarto, ele precisaria retirar suas coisas e deixá-lo livre. Mas agora, o cliente necessita de informações sobre o pagamento do aluguel do mês de junho. O que ele quer que seja esclarecido é o fato de seu contrato ser até o fim de junho e ele ter que deixar o apartamento antes do vencimento do seu contrato. Assim, a atendente esclarece que, para que o mês de junho seja cancelado, ele precisaria ter feito essa requisição no início de abril, pois o prazo máximo de cancelamento é de dois meses. Como eles se encontravam no final de abril, isso não seria mais possível. Apesar de oferecer algumas opções ao cliente e de lhe dar um formulário de cancelamento do quarto para o fim de maio, a atendente deixou claro que o aluguel do mês de junho teria que ser pago.

Excerto 14 – Encontro de serviço: aluguel de quarto

- 39 S1 **.mhm (.) okay. hh thank you**
- 40 S2 <@>you're welcome.</@> (1) {S1 turns to leave,

then turns back again}

- 41 S1 er **what about june is there a problem** (.) that i have to: move well my (.) contract anyway is till the end of june (.)
- 42 S2 but then **you have to pay the rent for june.** (.)
- 43 S1 the rent.{telephone rings, another advisor starts talking on the telephone in the background} the whole o<8>r: the </8>
- 44 S2 <8>**because you have </8> cancellation period of two months. (1) er at the moment it's end of april so: the earliest possibility would be the end of <@> june.</@> (3) you can cancel but it might be that you also have to pay the rent (.) for june. (1)**
- 45 S1 yeah and do i with whom do i have to speak for this (.) <6> with you o:r <LNger> akademik<soft>hilfe </soft> {association that supports students} </LNger></6>
- 46 S2 <6>mhm erm: **i will print you a form** </6> (.) you can fill it in (28) {S2 prints out the form}
- 47 S2 you only have to fill in your name (.)
- 48 S1 mhm
- 49 S2 erm (.) {S2 points at the form} you- (.) the student house (.) the:<L1ger> [place1] </L1ger> (.) erm **the original booking until the end of june (.) the:n (.) the changed erm duration of stay (.) so the end of may**
- 50 S1 mhm
- 51 S2 and then date and sign the sheet (just)
- 52 S1 <soft>okay.</soft> (.) (96) {S1 fills out the form, the other advisor still talks on the phone, other people seem to come and go, after a while other advisors start talking to each other in german about their working desks}
- 53 S2 i'll make you a copy of it?
- 54 S1 hm (43) {S2 makes a copy of the form, advisors talk to each other in german}
- 55 S2 (here) =
- 56 S1 = **so is it by the way <un> xx </un> paying paying (the rent) for june (1) no? =**
- 57 S2 = **in case you find someone you don't have to pay but usually you have to pay.** (.)

- 58 S1 usually. (1) okay because (.) <7> okay if i don- </7>
 59 S2 <7>cos otherwise </7> WE have to pay the rent
 <@> and </@> @@ <1> to <L1ger> [place1]
 .</L1ger></1>
 60 S1 <1>mhm </1> aha. (.) okay. (1) so: yah but if you
 don't find somebody (1) then i can keep the room till
 the end of june. =
 61 S2 = yeah the best is to contact us (.) through this email
 address
 62 S1 yeah
 63 S2 a:nd erm le- let's say the end of MAY
 64 S1 mhm
 65 S2 AND in case the room is still empty you can stay
 there we (will) the room agai:n then it's okay. (1)
 66 S1 yeah. (1) okay. (.) thank you.

Nessa interação, há quatro movimentos de pedidos, sendo que dois se remetem a esclarecimentos referentes a pedidos previamente feitos. Em relação à realização da ação do pedido, a atendente não o fez por questões de procedimento. Ela indicou todos os passos que o cliente necessitava seguir para resolver seus problemas, mas não respondeu ao pedido com uma realização, por não ser a responsável por esse tipo de procedimento. De qualquer forma, ela deu informações suficientes para que, a partir de então, o cliente pudesse resolver seu problema.

Na próxima seção, é apresentado o procedimento de fechamento dos encontros de serviço desta pesquisa.

4.4

Fechamento

Os elementos encontrados nos fechamentos dos encontros de serviço analisados podem ser apresentados da seguinte maneira:

1. Fim da conversa/atendimento;
2. Agradecimento; e

3. Despedida.

Os elementos 1 e 3 (fim do atendimento e despedida) estão presentes em todos os encontros. O elemento do agradecimento só não aparece no encontro de serviço em que o cliente pede a prorrogação da estadia na Áustria.

O primeiro fechamento analisado, prorrogação da estadia na Áustria, apresenta os turnos que indicam o fim da conversa e logo após a despedida. Neste encontro, o cliente não agradece pelo serviço prestado. No turno 83, a atendente pede uma confirmação da compreensão do cliente, que, no turno 84, confirma e, logo após colocar o formulário em sua bolsa, se despede da atendente ('bye-bye'). Logo após, no turno 85, a atendente finaliza a interação com o segundo par da despedida, desejando um bom dia ao cliente.

Excerto 15 – Encontro de serviço: prorrogação de estadia na Áustria

80	S1	and the next bank?
81	S2	hh yes a:nd i will send you a confirmation such a confirmation via email.
82	S1	i <5> see.</5>
83	S2	<5>okay?</5>
84	S1	okay so (i) (3) {S1 puts the form in his bag} bye-bye.
85	S2	bye. have a nice day.

Os excertos 16, 17 e 18 (abaixo) apresentam o fechamento com os três elementos: fim da conversa/atendimento, agradecimento e despedida. Nessas interações, o cliente compreende o fim do procedimento, agradece e se despede. No excerto 16, a atendente produz a primeira parte do par da despedida, seguido da segunda parte do par produzida pelo cliente, que agradece em alemão (L1 da atendente). Nos excerto 17 e 18, a primeira parte do par da despedida também é produzida pela a atendente, seguida da segunda parte do cliente. Observe.

Excerto 16 – Encontro de serviço: pedido de visto para familiares

37	S2	erm she: she told me that (.) i need confirmation? that
----	----	---

- i'm living he:re? that (.) and i'm paying it regularly.
- 38 S1 usually it should be this one.
- 39 S2 **okay.<2><fast> thanks a lot </fast> thanks a lot </2> (.)**
- 40 S1 **<2>okay. bye-bye.</2>**
- 41 S2 **<soft>okay <LNger> danke {thank you} </LNger></soft> (3) {S2 leaves}**

Excerto 17 – Encontro de serviço: impressão de endereço

- 25 S2 **<7>okay. no problem.</7> (238) {mostly there is silence, other conversations can be heard in the background; at one point, S2 talks to a colleague in german, while she continues working on the computer; then S1 prints the confirmation, stamps it and hands it to S1} so: (.) that's the confirmation**
- 26 S1 okay.
- 27 S2 for the period from first of july till the <1> thirtieth of no</1>vember.
- 28 S1 **<1>yeah yeah yeah.</1> thank you.**
- 29 S2 **you're welcome.<2> bye.</2>**
- 30 S1 **<2>m- </2> bye. (1) {S1 leaves}**

Excerto 18 – Encontro de serviço: aluguel de quarto

- 61 S2 = yeah the best is to contact us (.) through this email address
- 62 S1 yeah
- 63 S2 a:nd erm le- let's say the end of MAY
- 64 S1 mhm
- 65 S2 AND in case the room is still empty you can stay there we (will) the room agai:n then it's okay. (1)
- 66 S1 **yeah. (1) okay. (.) thank you.**
- 67 S2 **bye-bye.**
- 68 S1 **bye.**

Como podem ser observadas, as categorias que definem a estrutura do evento de fala (encontro de serviço) estudada possuem um padrão que se repete em todas as interações, com algumas variações. Mas, apesar dessas variações, foi possível traçar um panorama que define o encontro de serviço escolhido para ilustrar o sucesso nessas interações, que ocorrem através do uso do inglês como língua franca.

No próximo capítulo, são analisadas as ocorrências de sobreposições dentro da estrutura de encontro de serviço identificadas neste capítulo.